Symantec AntiVirus™ Corporate Edition Руководство по работе с клиентом



Symantec AntiVirus™ Corporate Edition Руководство по работе с клиентом

Программное обеспечение, описанное в этой книге, поставляется с лицензионным соглашением и может использоваться только при соблюдении условий этого соглашения.

Авторские права

Товарные знаки

Напечатано в Ирландии.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Оглавление

Глава 3 Защита компьютера от вирусов

Глава 4 Действия при обнаружении вируса

Алфавитный указатель

Обслуживание и техническая поддержка

Глава 1

Symantec AntiVirus Corporate Edition — Введение

Эта глава содержит следующие разделы:

О программе Symantec AntiVirus Corporate Edition

Система защиты от вирусов Symantec AntiVirus Corporate Edition может быть установлена как в автономной конфигурации, так и в конфигурации, которой управляет администратор. В автономной конфигурации сетевой администратор не управляет программным обеспечением Symantec AntiVirus Corporate Edition.

В процедурах из этого руководства предполагается работа с автономной конфигурацией с параметрами по умолчанию, либо с набором параметров, заранее заданных администратором. Заданные по умолчанию параметры Symantec AntiVirus Corporate Edition обеспечивают полную защиту компьютера от вирусов. Однако вы можете изменить некоторые параметры с целью повышения производительности системы или отключения ненужных параметров.

Если конфигурацией управляет администратор защиты от вирусов, некоторые параметры могут быть недоступны, в зависимости от заданной администратором антивирусной политики. Администратор может запускать процедуры осмотра вашего компьютера вручную или по расписанию.

Администратор защиты от вирусов должен сообщить вам, какие задачи потребуется выполнять с помощью Symantec AntiVirus Corporate Edition.

Примечание: Параметры, напротив которых указан значок замка, недоступны, поскольку были заблокированы администратором защиты от вирусов. Изменять эти параметры можно будет только в случае, если администратор их разблокирует.

О вирусах

Вирус — это компьютерная программа, прикрепляющая при запуске свою копию к другой компьютерной программе или документу. Затем, при запуске зараженной программы или открытии содержащего макровирус документа, вирус активизируется и прикрепляет себя к другим программам и документам. Помимо размножения, вирусы обычно выполняют и некоторые другие действия. Многие вирусы просто показывают сообщение в определенную дату. Другие же запрограммированы на уничтожение данных путем повреждения программ, удаления файлов или форматирования дисков.

При современных *комплексных* атаках на компьютеры применяются сразу несколько методов и технологий. Например, Nimda (вирус-червь, заразивший в течение 24 часов более 2 миллионов компьютеров) обладает характеристиками как вируса, так и червя, и использует при распространении различные способы заражения. Symantec AntiVirus Corporate Edition защищает компьютер от таких вирусов и червей, однако для защиты от комплексных атак по сети через общие ресурсы необходим такой продукт, как Symantec Client Firewall.

В этом руководстве под вирусами будет пониматься любой вредоносный код, работающий по принципу вируса.

Самая свежая информация о вирусах, а также подробные сведения об угрозах вообще, например, официальные документы и энциклопедия вирусов, приведены на Web-сайте Symantec Security Response.

См. «Обращение к Web-сайту Symantec Security Response» на стр. 26.

Что предпринимает Symantec AntiVirus Corporate Edition при обнаружении зараженных файлов

Symantec AntiVirus Corporate Edition защищает компьютеры от заражения вирусами из любого источника. В число таких источников входят жесткие диски, дискеты, вложенные файлы электронной почты, а также сети. Проверяются и излечиваются даже файлы, находящиеся в сжатых файлах. Отдельной защиты для файлов, загружаемых из сети Internet, не требуется, так как функция постоянной защиты файловой системы автоматически осматривает файлы с программами и документами при их загрузке.

Symantec AntiVirus Corporate Edition реагирует на обнаружение зараженных файлов, выполняя действия по сохранению и исправлению данных. По умолчанию Symantec AntiVirus Corporate Edition пытается при обнаружении вируса удалить его из зараженного файла. Файл считается исправленным, если удается полностью удалить из него вирус. Если по каким-либо причинам Symantec AntiVirus Corporate Edition не смог удалить вирус, то он перемещает зараженный файл в Изолятор для защиты компьютера от распространения вируса.

При обновлении защиты от вирусов Symantec AntiVirus Corporate Edition автоматически проверяет наличие файлов в Изоляторе и предлагает осмотреть их с учетом новой информации.

Примечание: Администратор защиты от вирусов может включить автоматический осмотр файлов в Изоляторе.

Что предпринимает Symantec AntiVirus Corporate Edition для защиты компьютера

Заражения вирусом легко избежать. Вовремя обнаруженные и удаленные из компьютера вирусы не смогут распространиться по файлам и нанести значительный ущерб. При обнаружении вируса Symantec AntiVirus Corporate Edition уведомляет пользователя, что один или несколько файлов заражены.

Symantec AntiVirus Corporate Edition обеспечивает защиту следующих типов:

- Постоянная защита файловой системы: Постоянно отслеживает работу компьютера путем осмотра всех файлов при их открытии, запуске, внесении изменений, сохранении, перемещении и копировании.
- Поиск шаблонов: Symantec AntiVirus Corporate Edition применяет для обнаружения вирусов шаблоны и сигнатуры. Symantec AntiVirus Corporate Edition ищет в зараженных файлах сигнатуры — следы пребывания вирусов. Такой поиск называется *осмотром*. В зависимости от конфигурации, пользователи и администраторы защиты от вирусов могут запускать осмотры для систематической проверки файлов компьютера на наличие вирусов. Осмотры могут выполняться по требованию, автоматически по расписанию или при запуске системы.
- Дополнительная эвристика: Анализирует структуру программы, ее поведение и другие атрибуты, сравнивая их с вирусом. Во многих случаях это позволяет защититься от вирусов (таких как почтовые черви и макровирусы) еще до создания описания вируса и обновления программы. Дополнительная эвристика позволяет распознать угрозу со стороны сценариев в файлах HTML, VBScript и JavaScript.

Почему антивирусная защита с помощью Symantec AntiVirus Corporate Edition никогда не устаревает

Инженеры фирмы Symantec отслеживают эпидемии компьютерных вирусов для идентификации новых типов вирусов. При появлении нового вируса в *файле описаний вирусов* сохраняется *сигнатура вируса*, достаточная для его обнаружения и устранения. При осмотре Symantec AntiVirus Corporate Edition ищет известные ему сигнатуры вирусов.

Symantec регулярно публикует сведения об обновленных описаниях вирусов. На Web-сайте Symantec Security Response описания обновляются ежедневно. При использовании LiveUpdate новые описания становятся доступными вам не реже одного раза в неделю, а также при каждом появлении новой серьезной угрозы.

При появлении настолько сложных вирусов, что создания новых файлов описаний оказывается недостаточно, инженеры Symantec добавляют в антивирусный сканер новые компоненты для обнаружения и удаления вирусов. При необходимости, обновления антивирусного сканера поставляются вместе с новыми файлами описаний вирусов.

Роль группы Symantec Security Response

Все описанные возможности Symantec AntiVirus Corporate Edition обеспечиваются группой Symantec Security Response, ранее называвшейся Symantec AntiVirus Research Center (SARC). Растущее число компьютерных вирусов (в настоящий момент известно около 50 000) требует принятия действенных мер по поиску, отслеживанию и анализу новых вирусов и вирусных технологий. Специалисты Symantec Security Response анализируют каждый образец вируса для выяснения идентифицирующих его особенностей и поведения. С помощью собранной информации они разрабатывают описание вируса, используемое в продуктах Symantec для обнаружения и уничтожения этого вируса при осмотрах.

В связи с большой скоростью распространения новых вирусов (в частности, через сеть Интернет) группа Symantec Security Response разработала инструменты для автоматического анализа программного обеспечения. Благодаря передаче зараженных файлов из Изолятора Symantec AntiVirus Corporate Edition в группу Symantec Security Response по сети Интернет время между обнаружением вируса и получением вакцины уменьшается с дней до часов, а в недалеком будущем — и до минут.

Как обновляется система защиты от вирусов

Способ обновления описаний вирусов задается администратором защиты от вирусов. Новые описания вирусов можно получать автоматически.

Для этого администратор защиты от вирусов должен настроить функцию LiveUpdate продукта Symantec AntiVirus Corporate Edition. Функция LiveUpdate Symantec AntiVirus Corporate Edition автоматически подключается к специальному Web-сайту, определяет, требуется ли обновление файлов, загружает нужные файлы и помещает их в требуемый каталог.

См. «Обновление защиты от вирусов» на стр. 21.

Глава 2

Основные сведения о Symantec AntiVirus Corporate Edition

Эта глава содержит следующие разделы:

Запуск Symantec AntiVirus Corporate Edition

Symantec AntiVirus Corporate Edition можно запустить одним из нескольких способов.

Запуск Symantec AntiVirus Corporate Edition

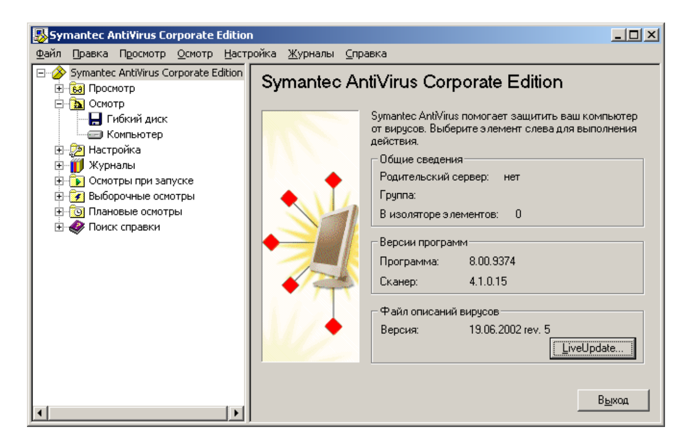
- Выполните одно из следующих действий:
  - На панели задач Windows дважды щелкните на значке Symantec AntiVirus Corporate Edition.

    Администратор защиты от вирусов определяет, будет ли этот значок показан на панели задач.
  - На панели задач Windows выберите **Пуск** > **Программы**>**Symantec AntiVirus Corporate Edition** > **Symantec AntiVirus Corporate Edition**.
  - На панели задач Windows XP выберите **Пуск** > **Дополнительные программы** > **Symantec AntiVirus Corporate Edition**>**Symantec AntiVirus Corporate Edition**.

Работа с главным окном Symantec AntiVirus Corporate Edition

Главное окно Symantec AntiVirus Corporate Edition содержит две панели. В левой панели доступные действия объединены в категории. Например, задачи осмотра гибкого диска и компьютера находятся в категории Осмотр. Каждая категория в левой панели показана в виде отдельного значка. При выборе в левой панели категорий и других элементов в правой панели будет показана информация, необходимая для выполнения соответствующей задачи.



Работа с левой панелью

- Для того чтобы открыть папку, щелкните на знаке плюс.
- Для того чтобы закрыть папку, щелкните на знаке минус.
- Для вывода информации об элементе в правой панели щелкните на этом элементе.

Просмотр категорий Symantec AntiVirus Corporate Edition

Действия, которые можно выполнить с помощью Symantec AntiVirus Corporate Edition, разбиты на семь основных категорий. С каждой категорией связано несколько настраиваемых параметров.

Этот раздел не содержит информацию об изменении отдельных параметров; в нем приведены лишь общие сведения о параметрах и указано, как их можно найти. Информация о конкретных параметрах приведена в электронной справке.

Категория Просмотр

Категория «Просмотр» предназначена для отслеживания действий по защите от вирусов.

Табл. 2-1 Категория Просмотр

Параметр	Описание
Статистика постоянной защиты файловой системы	Показать статистику постоянной защиты файловой системы, включая последний проверенный файл (даже если он не был заражен).
Плановые осмотры	Показать список всех запускаемых в системе плановых осмотров, включая имя каждого осмотра, время его запуска и имя создавшего осмотр пользователя. Плановый осмотр может быть создан пользователем или администратором защиты от вирусов.
Изолятор	Управление зараженными файлами, изолированными для предотвращения распространения вируса. См. «Повторный осмотр файлов в Изоляторе» на стр. 44.
Копии зараженных файлов	Удалить сохраненные копии зараженных файлов. Для защиты данных Symantec AntiVirus Corporate Edition создает резервную копию зараженных объектов перед их исправлением. Убедившись, что Symantec AntiVirus Corporate Edition успешно удалил вирусы из зараженного объекта, удалите его копию из папки «Копии зараженных файлов». См. «Очистка копий зараженных файлов» на стр. 46.
Исправленные файлы	Очищенные от вирусов файлы, исходное расположение которых неизвестно. Например, это может быть вложение электронного письма, изолированное при обнаружении вируса. После исправления объекта в Изоляторе и помещения его в папку «Исправленные файлы» следует переместить его в тот каталог, в котором этот файл должен находиться.

Категория Осмотр

Категория «Осмотр» позволяет выполнить осмотр системы вручную.

Табл. 2-2 Категория Осмотр

Параметр	Описание
Гибкий диск	Осмотр дискет и других сменных носителей.
Компьютер	Осмотр файлов, папок, дисков или всего компьютера в любое время. См. «Запуск осмотров вручную» на стр. 31.

Категория Настройка

Категория «Настройка» позволяет настроить постоянную защиту для отслеживания файлов и вложений электронной почты (для поддерживаемых клиентов).

Табл. 2-3 Категория Настройка

Параметр	Описание
Постоянная защита файловой системы	Каждый файл осматривается при каждом копировании, перемещении, открытии и обращении к нему. См. «Изменение параметров постоянной защиты файловой системы» на стр. 29.
Постоянная защита Lotus Notes и Microsoft Exchange	Symantec AntiVirus Corporate Edition обеспечивает дополнительную защиту для корпоративных клиентов электронной почты (Lotus Notes и Microsoft Exchange/Microsoft Outlook).

Категория Журналы

Категория «Журналы» позволяет отслеживать информацию о выполненных в системе осмотрах и обнаруженных вирусах.

Табл. 2-4 Категория Журналы

Параметр	Описание
Журнал вирусов	Показывает список вирусов, обнаруженных в системе, а также дополнительную информацию о заражении.

Табл. 2-4 Категория Журналы

Параметр	Описание
Журнал осмотров	Регистрирует осмотры, выполняемые в системе. Для каждого осмотра показана дополнительная информация.
Журнал событий	Показывает журнал действий по защите системы от вирусов, включая изменения конфигурации, ошибки и информацию файла описаний вирусов.

Категория Осмотры при запуске

Категория «Осмотры при запуске» позволяет создавать и настраивать осмотры, запускаемые вместе с системой.

Табл. 2-5 Категория Осмотры при запуске

Параметр	Описание
Создать осмотр при запуске	Некоторые пользователи дополняют плановые осмотры автоматическими осмотрами при запуске системы. Часто осмотры при запуске ограничиваются наиболее важными папками, такими как папка Windows и папки с шаблонами Microsoft Word и Microsoft Excel. См. «Настройка осмотров при запуске» на стр. 35.

Категория Выборочные осмотры

Категория «Выборочные осмотры» позволяет заранее настроить осмотры для последующего запуска вручную.

Табл. 2-6 Категория Выборочные осмотры

Параметр	Описание
Создать выборочный осмотр	Если вы часто осматриваете один и тот же набор файлов и папок, рекомендуется создать выборочный осмотр, в котором будут перечислены осматриваемые элементы. Функция выборочного осмотра позволяет быстро проверить заданный набор файлов и папок. См. «Настройка выборочных осмотров» на стр. 36.

Категория Плановые осмотры

Категория «Плановые осмотры» позволяет создавать осмотры, автоматически запускаемые в указанное время.

Табл. 2-7 Категория Плановые осмотры

Параметр	Описание
Создать плановый осмотр	Запланировать осмотр жестких дисков не реже одного раза в неделю. Плановый осмотр позволяет убедиться, что в компьютере нет вирусов. См. «Плановые осмотры» на стр. 33.

Временное отключение постоянной защиты файловой системы

По умолчанию постоянная защита файловой системы загружается при запуске системы. Функция постоянной защиты осматривает программы при их запуске и отслеживает любые действия в системе, которые могут указывать на наличие вируса. При обнаружении вируса или *действий, указывающих на наличие вируса*, постоянная защита файловой системы предупреждает об этом пользователя.

В некоторых случаях функция постоянной защиты файловой системы может предупреждать о действиях, указывающих на наличие вируса, хотя известно, что эти действия не являются следствием работы вируса. Например, это может произойти при установке новых программ. При выполнении подобных действий, для того чтобы избежать вывода предупреждений, рекомендуется временно отключить постоянную защиту файловой системы. Обязательно включите постоянную защиту файловой системы сразу после завершения задачи, чтобы компьютер оставался защищенным от вирусов.

Примечание: Отключение постоянной защиты файловой системы может быть заблокировано системным администратором; кроме того, постоянную защиту можно отключить временно, чтобы она автоматически включилась через указанный промежуток времени.

Включение и выключение постоянной защиты файловой системы

Обычно значок продукта Symantec AntiVirus Corporate Edition показан в правом нижнем углу рабочего стола Windows. Однако в некоторых конфигурациях он может отсутствовать.

Включение и выключение постоянной защиты файловой системы из панели задач

- В правом нижнем углу панели задач рабочего стола Windows щелкните правой кнопкой на значке **Symantec AntiVirus Corporate Edition** и выберите **Включить постоянную защиту файловой системы**.

  Если постоянная защита файловой системы включена, напротив соответствующего пункта показана галочка.

Включение и выключение постоянной защиты файловой системы из Symantec AntiVirus Corporate Edition

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Настройка**.
2. В правой панели выберите **Постоянная защита файловой системы**.
3. Отметьте или удалите отметку с параметра **Постоянная защита файловой системы**.

Приостановка и задержка осмотра

Функция Приостановить позволяет остановить осмотр в любой момент, чтобы продолжить его позже. Пользователь может приостановить любой запущенный им осмотр. Возможность приостановить плановый осмотр, запущенный администратором, определяется администратором.

Возможность задержать плановый осмотр, инициированный администратором защиты от вирусов, также определяется администратором. Если администратор включил функцию Отложить, то пользователь может задержать созданный администратором плановый осмотр на указанный период времени. После возобновления осмотр запускается заново.

Если вы планируете возобновить осмотр после небольшого перерыва, то приостановите его. Функция Отложить предназначена для откладывания осмотра на более длительный период времени, в течение которого прерывание работы недопустимо, например, на время презентации.

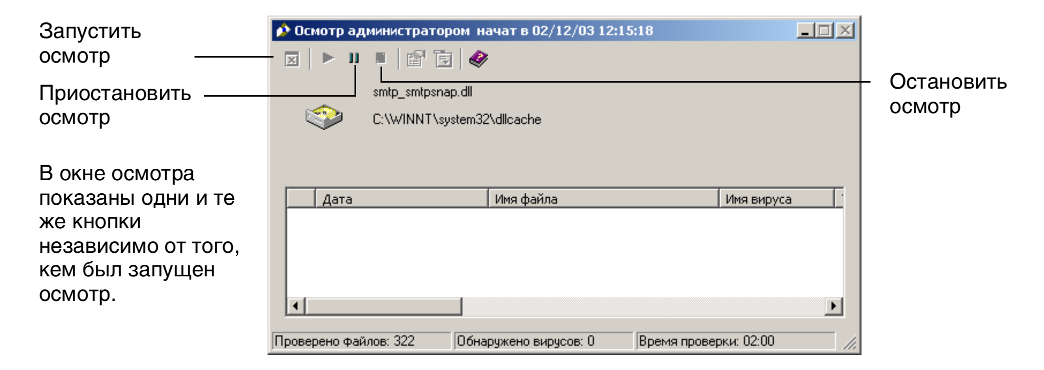
Приостановка или задержка осмотра

Для приостановки запущенного вами осмотра, а также приостановки или задержки планового осмотра, созданного администратором, выполните следующие действия. Если кнопка «Приостановить осмотр» недоступна, то функция приостановки была отключена администратором защиты от вирусов.

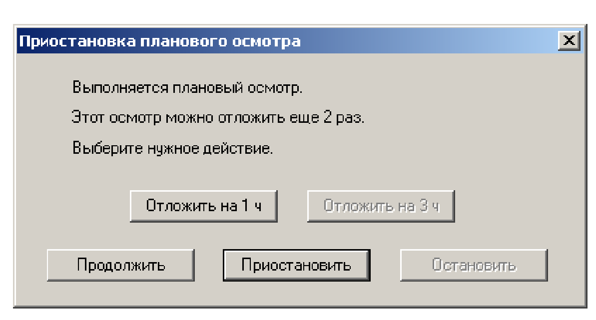
Примечание: Если Symantec AntiVirus Corporate Edition в момент приостановки осмотра проверяет сжатый файл, выполнение команды может занять несколько минут.

Приостановка осмотра

1 Во время выполнения осмотра нажмите **Приостановить осмотр** в окне осмотра.



- Осмотр, запущенный пользователем, будет остановлен немедленно, а окно осмотра останется открытым для повторного запуска.
- Если осмотр был запланирован администратором, появится окно «Приостановка планового осмотра».



2 В окне «Приостановка планового осмотра» выберите **Приостановить**.

Осмотры, запланированные администратором, останавливаются немедленно; окно осмотра остается открытым для повторного запуска осмотра.

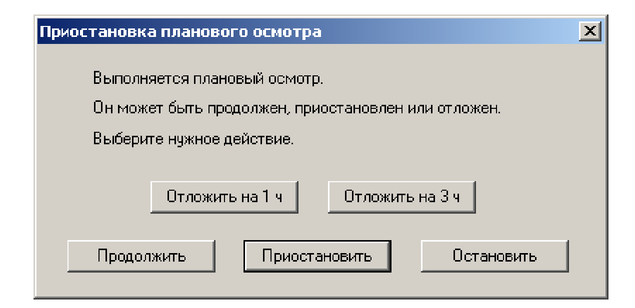
3 Для продолжения осмотра нажмите в окне осмотра кнопку **Начать осмотр**.

Задержка осмотра, запланированного администратором

1 При выполнении осмотра, запланированного администратором, в окне осмотра выберите **Приостановить осмотр**.

2 В окне «Приостановка планового осмотра» выберите один из следующих элементов:

- Отложить на 1 ч
- Отложить на 3 ч



Период времени, на который разрешено задержать осмотр, задается администратором. По истечении указанного времени осмотр начинается заново. Число возможных задержек осмотра также задается администратором; по достижении этого числа функция задержки отключается.

Обновление защиты от вирусов

Для обнаружения и устранения вирусов продукт Symantec AntiVirus Corporate Edition должен пользоваться самой свежей информацией о вирусах. Для надежной защиты файлы описаний вирусов должны регулярно обновляться после установки. Файлы описаний вирусов содержат информацию обо всех обнаруженных вирусах.

Symantec поставляет обновленные файлы описаний вирусов еженедельно через службу LiveUpdate и ежедневно через файлы Intelligent Updater, публикуемые на Web-сайте Symantec Security Response. (Кроме того, обновления распространяются при обнаружении новых серьезных угроз.) Рекомендуется обновлять описания вирусов по крайней мере раз в неделю. Простейший способ обеспечить это — запланировать автоматический запуск LiveUpdate. Всегда обновляйте файлы описаний при появлении новых вирусов.

С помощью функции LiveUpdate продукт Symantec AntiVirus Corporate Edition автоматически подключается к специальному Web-сайту Symantec и определяет, нужно ли обновлять описания вирусов. Если это необходимо, то указанная функция загружает нужные файлы и устанавливает их в системе. LiveUpdate также проверяет, не появились ли исправления Symantec AntiVirus Corporate Edition, и загружает их. Обычно для настройки LiveUpdate не требуется выполнять никаких действий. Единственное требование — наличие подключения к сети Интернет.

Примечание: Администратор может задать максимальный период работы с устаревшими описаниями вирусов. Через указанное число дней Symantec AntiVirus Corporate Edition автоматически запустит функцию LiveUpdate, если компьютер подключен к Интернет.

Планирование обновления защиты от вирусов с помощью LiveUpdate

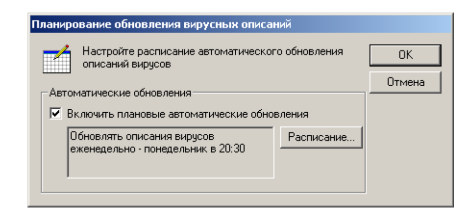
По умолчанию в LiveUpdate настроен автоматический запуск в 8 часов вечера каждую пятницу. В это время компьютер должен быть запущен и иметь доступ к Интернет.

Планирование автоматического запуска LiveUpdate

Периодичность и время запуска LiveUpdate можно изменить.

Включение запуска LiveUpdate по расписанию

1 В меню «Файл» главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Планирование обновлений.**



2 В окне «Планирование обновления вирусных описаний» выберите **Включить плановые автоматические обновления**.

3 Нажмите OK.

Настройка параметров планирования LiveUpdate

1 В окне «Планирование обновления вирусных описаний» выберите **Расписание.**

2 В окне «Планирование обновления вирусных описаний» укажите частоту, день и время запуска LiveUpdate.

3 Нажмите OK.

Настройка дополнительных параметров планирования LiveUpdate

1 В окне «Планирование обновления вирусных описаний» выберите **Дополнительно**.

2 В окне «Дополнительные параметры расписания» выполните одно из следующих действий:

- Если вы хотите, чтобы пропущенные события LiveUpdate запускались позже, отметьте параметр **Обрабатывать пропущенные события не позднее** и укажите число дней.
- Для того чтобы запланированные события LiveUpdate запускались в течение указанного промежутка времени, а не в один фиксированный момент, выберите тип случайного распределения и задайте минуту, день недели или число месяца.

3 Нажмите **OK**.

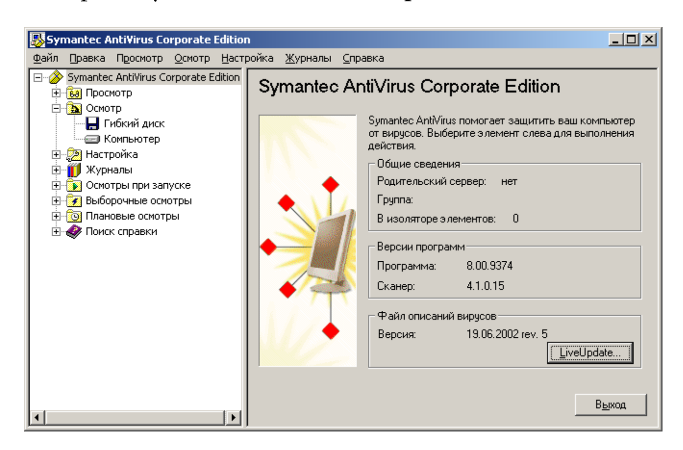
Примечание: В сети с централизованным управлением обновленные описания вирусов могут рассылаться на рабочие станции администратором. В этом случае выполнение дополнительных действий не требуется.

Немедленное обновление защиты от вирусов с помощью LiveUpdate

При обнаружении нового вируса не ждите очередного запланированного обновления. Систему защиты от вирусов следует обновить немедленно.

Немедленное обновление защиты от вирусов

1 В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Symantec AntiVirus Corporate Edition**.



2 В правой панели выберите **LiveUpdate**.

3 При необходимости выберите **Настройка** для настройки подключения LiveUpdate к сети Интернет.

Эта опция позволяет изменить параметры провайдера услуг Интернет или сервера Proxy.

Дополнительная информация приведена в электронной справке по LiveUpdate.

4 Выберите **Далее** для запуска автоматического обновления.

Обновление без LiveUpdate

В качестве альтернативы LiveUpdate с продуктом поставляется специальная программа Intelligent Updater. Обновления можно загрузить с Web-сайта Symantec Security Response.

См. «Обращение к Web-сайту Symantec Security Response» на стр. 26.

Установка последних описаний вирусов с помощью Intelligent Updater

1 Загрузите программу Intelligent Updater в любую папку компьютера.

2 В окне «Мой компьютер» или «Проводник» Windows найдите и дважды щелкните на программе Intelligent Updater.

3 Следуйте подсказкам программы обновления.

Программа Intelligent Updater ищет в системе продукт Symantec AntiVirus Corporate Edition и автоматически устанавливает новые файлы описаний вирусов в нужную папку.

4 Запустите осмотр дисков для поиска новых вирусов.

Дополнительная информация

Дополнительная информация о Symantec AntiVirus Corporate Edition приведена в электронной справке. Информацию о вирусах можно получить с Web-сайта Symantec.

Обращение к электронной справке

Электронная справка Symantec AntiVirus Corporate Edition содержит общую информацию и пошаговые инструкции по защите компьютера от вирусов.

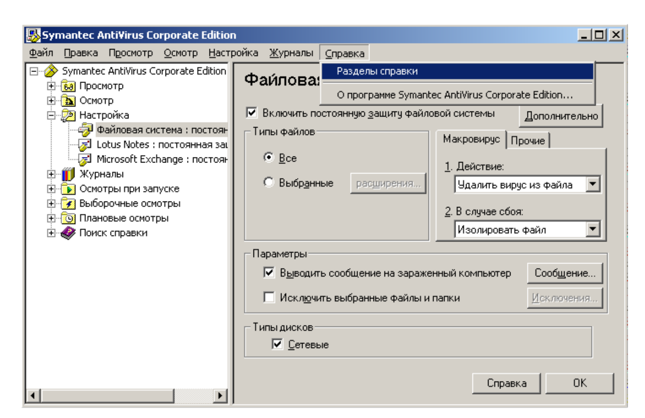
Примечание: Администратор мог не установить файлы справки Symantec AntiVirus Corporate Edition на вашем компьютере.

Обращение к справке по Symantec AntiVirus Corporate Edition

◆ В главном окне Symantec AntiVirus Corporate Edition выполните одно из следующих действий:

- В меню «Справка» выберите пункт **Разделы справки**.
- В правой панели выберите **Справка**.

  Контекстная справка доступна только в тех меню, в которых предусмотрено выполнение каких-либо действий.



Обращение к Web-сайту Symantec Security Response

Если вы подключены к сети Интернет, посетите Web-сайт Symantec Security Response (ранее называвшийся AntiVirus Research Center) и просмотрите энциклопедию вирусов (Virus Encyclopedia), содержащую информацию обо всех известных вирусах и их методах работы, а также официальные документы о вирусах и вирусных угрозах.

Обращение к Web-сайту Symantec Security Response

- Введите в браузере следующий web-адрес:
  securityresponse.symantec.com

Глава 3

Защита компьютера от вирусов

Эта глава содержит следующие разделы:

О политике Symantec AntiVirus Corporate Edition

Вместе с Symantec AntiVirus Corporate Edition поставляется политика защиты от вирусов, оптимальная для большинства пользователей. Однако ее параметры можно изменить для соответствия с конкретными требованиями. При этом независимо настраиваются параметры постоянной защиты файловой системы, ручных, плановых, выборочных осмотров и осмотров при запуске.

Антивирусная политика определяет:

- Что осматривать
- Что делать при обнаружении вируса

Что осматривать

Функция постоянной защиты файловой системы Symantec AntiVirus Corporate Edition по умолчанию осматривает файлы всех типов. При ручных, плановых, выборочных осмотрах и осмотрах при запуске по умолчанию также осматриваются файлы всех типов. Можно включить осмотр файлов в зависимости от их расширения или типа (документы и программы), однако это приведет к ослаблению защиты от вирусов.

Кроме того, можно исключить из осмотра некоторые файлы. Например, если для некоторого файла выдается предупреждение о заражении, хотя известно, что в файле нет вирусов, то для того чтобы предупреждения не выдавались при следующих осмотрах, можно исключить из них этот файл.

Что делать при обнаружении вируса

Symantec AntiVirus Corporate Edition реагирует на обнаружение зараженных файлов действиями по сохранению и исправлению. По умолчанию, если функция осмотра или постоянной защиты файловой системы Symantec AntiVirus Corporate Edition обнаруживает вирус, то она пытается удалить его из файла. Если очистить файл от вируса не удается, регистрируется неудачная попытка излечения, и файл перемещается в Изолятор для предотвращения распространения вируса.

Политика защиты от вирусов позволяет также удалить зараженный файл или ограничиться регистрацией события. Функция постоянной защиты файловой системы позволяет также запретить доступ к файлу. Кроме того, можно задать различные действия для макро- и обычных вирусов для различных типов осмотра.

Постоянная защита в Symantec AntiVirus Corporate Edition

Постоянная защита файловой системы обеспечивает наилучшую защиту от вирусов. При каждом обращении, копировании, перемещении и открытии файла постоянная защита файловой системы осматривает его на наличие вирусов.

В дополнение к постоянной защите файловой системы, Symantec AntiVirus Corporate Edition при установке ищет поддерживаемые клиенты электронной почты и настраивает постоянную защиту электронной почты. Поддерживается защита следующих клиентов электронной почты:

- Lotus Notes версий 4.5x, 4.6, 5.0 и 6.0
- Microsoft Exchange версий 5.0 и 5.5, Microsoft Outlook 97, Microsoft Outlook 98 (только MAPI, Internet не поддерживается), Microsoft Outlook 2000 и Microsoft Outlook 2002

Symantec AntiVirus Corporate Edition проверяет только вложения, связанные с сообщениями электронной почты.

В некоторых случаях (например, при установке новых программ) возникает необходимость временно отключить постоянную защиту.

См. «Временное отключение постоянной защиты файловой системы» на стр. 17.

Примечание: Постоянная защита электронной почты работает только для поддерживаемых программ-клиентов электронной почты. Эта защита не обеспечивает безопасность серверов электронной почты.

Изменение параметров постоянной защиты файловой системы

Функция постоянной защиты файловой системы Symantec AntiVirus Corporate Edition по умолчанию осматривает все файлы. При этом обеспечивается максимальная защита от вирусов.

Вы можете ускорить выполнение осмотров, если включите в них только файлы с определенными расширениями, такими как .exe, .com, .dll, .doc и .xls. Хотя такой способ и ухудшает защиту, он достаточно эффективен, поскольку вирусы действуют только на файлы определенных типов.

В список расширений по умолчанию включены файлы, вероятность заражения которых наиболее велика.

Изменение параметров постоянной защиты файловой системы

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Настройка**.
2. В правой панели выберите **Постоянная защита файловой системы**.
3. В списке «Типы файлов» выполните одно из следующих действий:
   - Выберите **Все**, чтобы Symantec AntiVirus Corporate Edition осматривал все файлы.
   - Выберите пункт **Выбранные**, чтобы Symantec AntiVirus Corporate Edition осматривал только файлы с расширениями из заданного списка, затем выберите **Расширения** для изменения списка расширений осматриваемых файлов.
4. Нажмите **OK** для сохранения изменений.

Поиск вирусов

В дополнение к постоянной защите файловой системы — наиболее сильному средству защиты от вирусов — Symantec AntiVirus Corporate Edition поддерживает осмотры различных типов. Типы осмотров:

- Осмотры вручную: Осмотр файла, папки, диска или всего компьютера в любое время.
- Плановые осмотры: Запускаются автоматически с указанной частотой.
- Осмотры при запуске: Запускаются при каждом запуске Windows.
- Выборочные осмотры: Осмотр указанного набора файлов в любое время.

Обычно, если включена постоянная защита файловой системы, достаточная защита обеспечивается единственным еженедельным осмотром. Если компьютер часто страдает от вирусов, рекомендуется включить также осмотр при запуске или ежедневный плановый осмотр. Рекомендуется всегда запускать осмотр дискет при их первом прочтении, особенно если дискета использовалась в других системах.

О проверке сжатых и закодированных файлов

Symantec AntiVirus Corporate Edition осматривает сжатые и закодированные файлы, такие как .zip и .html. Администратор может включить осмотр сжатых файлов, находящихся в других сжатых файлах, до десятого уровня вложенности. Информацию о поддерживаемых типах сжатых файлов можно получить у администратора.

Если включена постоянная защита файловой системы, осмотр любых сжатых файлов выполняется при их развертывании.

Запуск осмотров вручную

Осмотр файлов можно запустить вручную в любое время. При этом можно проверить любой набор объектов, от одного файла и дискеты до всей системы.

Запуск осмотров вручную

Осмотр можно запустить вручную из окна «Мой компьютер» или Проводника Windows, либо из Главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition.

Запуск осмотра вручную из Windows

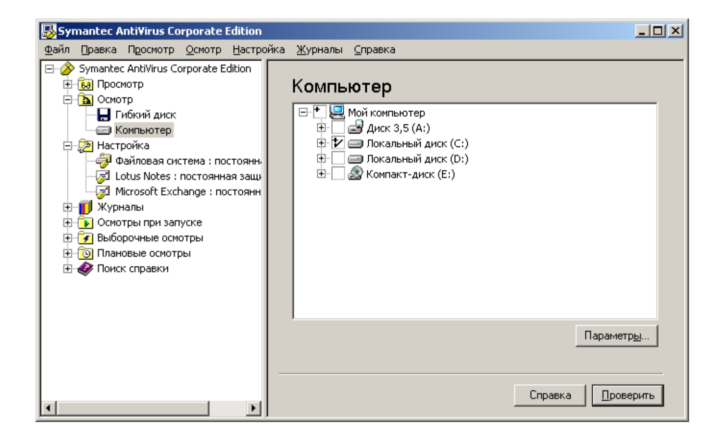
- В окне «Мой компьютер» или Проводнике Windows щелкните правой кнопкой на файле, папке или диске, и выберите **Проверить наличие вирусов**.

Запуск осмотра вручную в Symantec AntiVirus Corporate Edition

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Осмотр**.
2. В левой панели выберите один из следующих элементов:
   - Гибкий диск

     Эта опция доступна только при наличии дисковода.

- Компьютер



С помощью переключателей в дереве каталогов укажите, что именно нужно осматривать. Вы можете выполнить осмотр как всего компьютера, так и отдельного файла.

3 В правой панели выполните следующие действия:

- Дважды щелкните на устройстве или папке, чтобы открыть или закрыть ее.
- Щелкните на переключателе для выбора или отмены выбора элемента. Значения символов:

Табл. 3-1 Символы настройки осмотра

Символ	Описание
	Файл, диск или папка не выбраны. Если это диск или папка, то вложенные папки и файлы также не выбраны.
	Выбран отдельный файл или папка.
	Выбран отдельный диск или папка. Выбраны все вложенные элементы папки или диска.
	Папка или диск не выбраны, но выбран один или несколько вложенных элементов.

4 При необходимости нажмите **Параметры** для изменения параметров осмотра по умолчанию, задающих осматриваемые объекты и действия при обнаружении вируса.

Обычно изменять параметры не требуется. По умолчанию выполняется проверка всех файлов, обнаруженные вирусы удаляются из файлов, а если это невозможно, то зараженные файлы изолируются.

Для применения измененных параметров только к текущему осмотру нажмите **OK**. Для применения параметров ко всем будущим осмотрам нажмите **Сохранить**.

5 Нажмите кнопку **Осмотр**.

Symantec AntiVirus Corporate Edition запустит осмотр и покажет его результаты.

Плановые осмотры

Плановые осмотры — это важный компонент защиты от вирусов. Рекомендуется настроить запуск планового осмотра не реже одного раза в неделю.

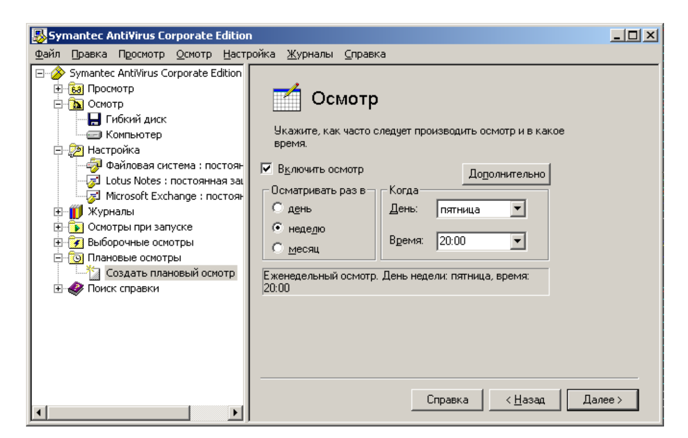
Примечание: Если плановый осмотр был создан администратором защиты от вирусов, он будет показан в области «Плановые осмотры» папки Просмотр, а не в папке «Плановые осмотры». Папка «Плановые осмотры» содержит только осмотры, созданные пользователем.

Создание планового осмотра

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Плановые осмотры**.
2. В правой панели выберите **Создать плановый осмотр**.
3. Введите имя и описание осмотра.

   Например, назовите его «Пятница, 16:00».
4. Нажмите кнопку **Далее**.

5 Задайте частоту осмотра.



6 Нажмите кнопку **Далее**.

7 С помощью переключателей в дереве каталогов укажите, что именно нужно осматривать.

Вы можете выполнить осмотр как всего компьютера, так и отдельного файла.

См. «Запуск осмотров вручную» на стр. 31.

8 При необходимости нажмите **Параметры** для изменения параметров осмотра по умолчанию, задающих осматриваемые объекты и действия при обнаружении вируса.

Обычно изменять параметры не требуется. По умолчанию выполняется проверка всех файлов, обнаруженные вирусы удаляются из файлов, а если это невозможно, то зараженные файлы изолируются.

Для применения измененных параметров только к текущему осмотру нажмите **OK**. Для применения параметров ко всем будущим осмотрам нажмите **Сохранить**.

9 Нажмите кнопку **Сохранить**.

Для выполнения планового осмотра в указанное время компьютер должен быть включен, а службы Symantec AntiVirus Corporate Edition — загружены. (По умолчанию службы Symantec AntiVirus Corporate Edition загружаются вместе с системой.)

Новый осмотр будет добавлен в папку «Плановые осмотры».

Настройка осмотров при запуске

Некоторые пользователи применяют в дополнение к плановым осмотрам автоматический осмотр при запуске системы. Часто осмотры при запуске ограничиваются наиболее важными папками, такими как папка Windows и папки с шаблонами Microsoft Word и Microsoft Excel.

Примечание: Если существует несколько осмотров при запуске, они будут выполняться последовательно в порядке создания.

Создание осмотра при запуске

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Осмотры при запуске**.
2. В правой панели выберите **Создать осмотр при запуске**.
3. Введите имя и описание осмотра.
4. Нажмите кнопку **Далее**.
5. С помощью переключателей в дереве каталогов укажите, что именно нужно осматривать.

   Вы можете выполнить осмотр как всего компьютера, так и отдельного файла.

   См. «Запуск осмотров вручную» на стр. 31.
6. При необходимости нажмите **Параметры** для изменения параметров осмотра по умолчанию, задающих осматриваемые объекты и действия при обнаружении вируса.

   Обычно изменять параметры не требуется. По умолчанию выполняется проверка всех файлов, обнаруженные вирусы удаляются из файлов, а если это невозможно, то зараженные файлы изолируются.

   Для применения измененных параметров только к текущему осмотру нажмите **OK**. Для применения параметров ко всем будущим осмотрам нажмите **Сохранить**.
7. Нажмите кнопку **Сохранить.**

   Осмотр будет запускаться при каждой загрузке Windows.

Настройка выборочных осмотров

Если вы часто осматриваете один и тот же набор файлов и папок, рекомендуется создать выборочный осмотр, в котором будут перечислены осматриваемые элементы. Функция выборочного осмотра позволяет быстро проверить заданный набор файлов и папок.

Создание и запуск выборочных осмотров

Созданный выборочный осмотр может быть запущен в любое время.

Создание выборочного осмотра

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Выборочные осмотры**.
2. В правой панели выберите **Создать выборочный осмотр**.
3. Введите имя и описание осмотра.
4. Нажмите кнопку **Далее**.
5. С помощью переключателей в дереве каталогов укажите, что именно нужно осматривать.

   Вы можете выполнить осмотр как всего компьютера, так и отдельного файла.

   См. «Запуск осмотров вручную» на стр. 31.
6. При необходимости нажмите **Параметры** для изменения параметров осмотра по умолчанию, задающих осматриваемые объекты и действия при обнаружении вируса.

   Обычно изменять параметры не требуется. По умолчанию обнаруженные вирусы удаляются из файлов, а если это невозможно, то зараженные файлы изолируются.

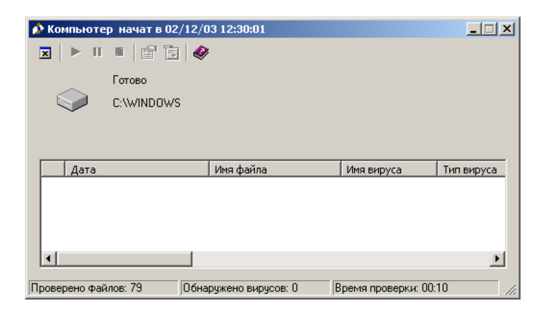
   Для применения измененных параметров только к текущему осмотру нажмите **OK**. Для применения параметров ко всем будущим осмотрам нажмите **Сохранить**.
7. Нажмите кнопку **Сохранить**.

Запуск выборочного осмотра

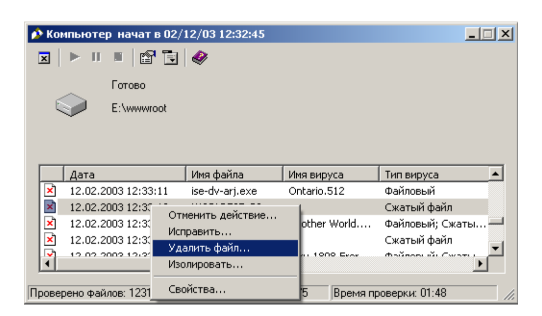
1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Выборочные осмотры**.
2. Дважды щелкните на сохраненном выборочном осмотре.

Интерпретация результатов осмотра

При выполнении ручного, планового, выборочного осмотра или осмотра при запуске Symantec AntiVirus Corporate Edition показывает окно с информацией о процессе осмотра. Это окно позволяет приостановить, перезапустить или остановить осмотр. После завершения осмотра результаты будут показаны в виде списка. Если вирусы не обнаружены, то список будет пуст, а осмотр перейдет в состояние Выполнен.



Если при осмотре обнаружены вирусы, то появится окно с именем зараженного файла, названием вируса и предпринятым действием. Кроме того, будет отправлено предупреждение.



См. «Действия над зараженным файлом» на стр. 42.

Примечание: В сети с централизованным управлением окно с результатами осмотра может не показываться для осмотров, созданных администратором. Аналогично, администратор может отключить отправку предупреждения при обнаружении вируса.

Исключение файлов из осмотра

В редких случаях файлы, не содержащие вирусы, могут быть названы программой зараженными. Это связано с тем, что описания вирусов создаются для обнаружения всех возможных модификаций каждого вируса. Поскольку при этом описание получается более общим, в некоторых случаях Symantec AntiVirus Corporate Edition может сообщить о заражении чистого файла.

Если Symantec AntiVirus Corporate Edition регулярно сообщает о заражении некоторого файла, в котором заведомо нет вирусов, можно исключить этот файл из осмотра. Исключать можно те элементы, осмотр которых не требуется.

Исключения задаются независимо для каждого типа осмотра: Постоянная защита файловой системы, ручной, плановый, выборочный осмотр и осмотр при запуске Процедура формирования исключений во всех случаях одинакова.

Исключение файла из осмотра

1. В главном окне Symantec AntiVirus Corporate Edition выполните одно из следующих действий:
   - Для постоянной защиты файловой системы в левой панели выберите **Настройка**, затем в правой панели выберите **Постоянная защита файловой системы**.
   - Для постоянной защиты вложений электронной почты в левой панели выберите **Настройка**, затем в правой панели выберите **Постоянная защита для Lotus Notes** или **Постоянная защита для Microsoft Exchange**.
   - Для всех остальных типов осмотров нажмите в панели выбора осматриваемых объектов кнопку **Параметры**.
2. Выберите **Исключить выбранные файлы и папки.**
3. Нажмите кнопку **Исключения**, чтобы указать исключаемый файл, затем нажмите **OK**.
4. Для того чтобы перед началом осмотра просматривался список исключений, выберите **Проверять перед осмотром, не исключен ли файл**.

Этот параметр может в разных случаях влиять на производительность различным образом. Например:

- При копировании большой папки, находящейся в списке исключений, с включенной проверкой исключений копирование будет выполнено быстрее, поскольку содержимое папки не будет осматриваться.
- При копировании большой папки, не входящей в список исключений, отключение проверки исключений увеличивает производительность.

5 Нажмите кнопку **Расширения**.

6 Укажите типы файлов, которые следует исключить из осмотра.

Можно использовать символ подстановки ?, заменяющий любой символ. Например, XL? соответствует файлам с расширениями .xls, .xlt, .xlw и .xla.

7 Выберите **Файлы и папки**.

8 Укажите исключаемые объекты.

9 Нажмите **OK**.

Исключения следует выбирать аккуратно. Если исключить файл из осмотра, заражение его вирусом пройдет незамеченным. Это создаст угрозу безопасности системы.

Глава 4

Действия при обнаружении вируса

Эта глава содержит следующие разделы:

Действия над зараженным файлом

По умолчанию в постоянной защите файловой системы и во всех типах осмотров Symantec AntiVirus Corporate Edition настроено удаление вирусов из файла при их обнаружении, и изоляция файла, если вирус удалить не удается.

Если вирус удален из зараженного файла, то пользователю не требуется выполнять дополнительные действия.

Окно с результатами осмотра позволяет выполнить операции над зараженными файлами. Например, исправленный файл можно удалить, если у вас есть его копия.

Позднее действия над файлами можно выполнить с помощью Журнала вирусов или Изолятора.

См. «Повторный осмотр файлов в Изоляторе» на стр. 44.

Выполнение операций с зараженным файлом

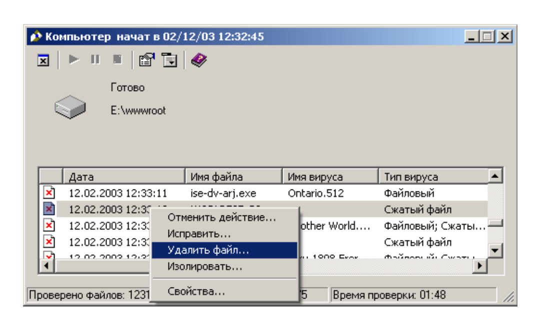
1 Выполните одно из следующих действий:

- В окне с результатами осмотра выберите нужные файлы.
- В левой части окна Symantec AntiVirus Corporate Edition разверните пункт **Журналы** и выберите **Журнал вирусов**. В правой панели выберите нужные файлы.

2 Щелкните правой кнопкой на выбранных файлах и выберите один из следующих пунктов:

- **Отменить действие**: Отменяет, если это возможно, действие, выполненное по умолчанию.
- **Исправить**: Удаляет вирус из файла.
- **Удалить файл**: Удаляет зараженный файл.
- **Изолировать**: Помещает зараженный файл в Изолятор.
- **Свойства**: Показывает информацию о вирусе.

В зависимости от действия, предпринятого при обнаружении вируса по умолчанию, некоторые указанные вами операции могут быть недопустимы.



Примечание: В сети с централизованным управлением окно с результатами осмотра может не показываться для осмотров, созданных администратором. Аналогично, администратор может отключить отправку предупреждения при обнаружении вируса.

Управление Изолятором

Иногда Symantec AntiVirus Corporate Edition обнаруживает неизвестный вирус, удалить который с помощью существующего набора описаний вирусов нельзя, либо файл, который кажется зараженным, хотя в действительности не содержит вирусов. Изолятор Symantec AntiVirus Corporate Edition надежно изолирует потенциально зараженные файлы от остальной системы. Вирус не может распространяться из изолятора.

Файлы помещаются в Изолятор одним из следующих способов:

- Symantec AntiVirus Corporate Edition перемещает в Изолятор зараженные объекты, обнаруженные постоянной защитой файловой системы или процедурой осмотра.
- Вы вручную выбрали файл для помещения в Изолятор.

По умолчанию в постоянной защите и во всех типах осмотров Symantec AntiVirus Corporate Edition настроено удаление вирусов из файла при их обнаружении, и изоляция файла, если вирус удалить не удается.

Перемещение файла в Изолятор вручную

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Просмотр**.
2. В правой панели выберите **Изолятор**.
3. На панели инструментов в правой панели выберите **Добавить элемент в Изолятор**.
4. Выберите файл и нажмите **Добавить**.
5. Нажмите **Закрыть**.

Повторный осмотр файлов в Изоляторе

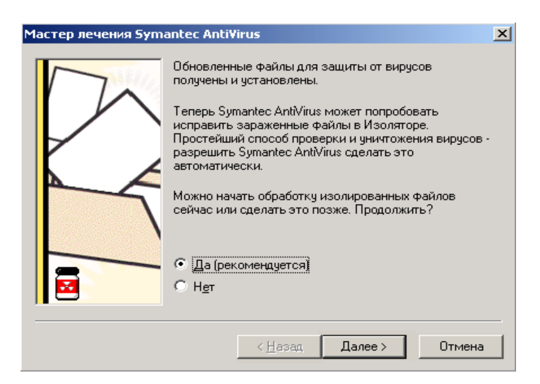
После помещения файла в Изолятор обновите описания вирусов в системе. В зависимости от настройки Изолятора администратором, при обновлении определений вирусов файлы в Изоляторе могут быть осмотрены, исправлены и восстановлены автоматически, либо может быть запущен Мастер лечения, управляющий повторным осмотром файлов в Изоляторе.

Если после повторного осмотра файла в Изоляторе удалить вирус не удастся, передайте зараженный файл для анализа в группу Symantec Security Response. Эта группа разработает и отправит вам по электронной почте новый файл описаний вирусов для поиска и удаления данного вируса.

См. «Передача потенциально зараженного файла в группу Symantec Security Response для анализа» на стр. 48.

Повторный осмотр файлов в Изоляторе с помощью Мастера лечения

◆ Если появилось окно Мастер лечения, нажмите Да, затем **Далее** и следуйте инструкциям на экране, позволяющим выполнить повторный осмотр файлов в Изоляторе.



Повторный осмотр файлов вручную

Для повторного осмотра файлов в Изоляторе вручную выполните следующую процедуру.

Повторный осмотр файла в Изоляторе

1 Обновите описания вирусов.

См. «Обновление защиты от вирусов» на стр. 21.

2 В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Просмотр**.

3 В правой панели выберите **Изолятор**.

4 Выберите файл в списке.

5 Выполните одно из следующих действий:

- Щелкните правой кнопкой на файле и выберите **Исправить**.
- В правой панели выберите **Исправить** на панели инструментов.

6 Выберите **Исправить**.

Файл будет осмотрен с учетом новых описаний и заменен в исходном каталоге.

Если исправленный файл не удается вернуть в исходный каталог

В некоторых случаях исправленный файл не имеет каталога, в который он может быть возвращен. Например, это может быть изолированное при обнаружении вируса вложение электронного письма. В таких случаях исправленный файл помещается в папку Исправленные файлы. Его следует переместить в нужный каталог вручную.

Удаление исправленного файла из папки Исправленные файлы

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Просмотр**.
2. В правой панели выберите **Исправленные файлы**.
3. Щелкните правой кнопкой на файле и выберите **Восстановить.**
4. Укажите расположение исправленного файла.

Очистка копий зараженных файлов

Для защиты данных Symantec AntiVirus Corporate Edition создает резервную копию зараженных объектов перед их исправлением. После успешного исправления зараженного объекта следует вручную удалить его копию из папки «Копии зараженных файлов», поскольку сохраненная копия все еще заражена. Можно также задать период времени, через который файлы удаляются автоматически.

См. «Автоматическое удаление файлов из папок «Изолятор», «Копии зараженных файлов» и «Исправленные файлы»» на стр. 47.

Очистка папки «Копии зараженных файлов» вручную

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Просмотр**.
2. В правой панели выберите **Копии зараженных файлов**.
3. Выберите один или несколько файлов в списке «Копии зараженных файлов».

4 Выполните одно из следующих действий:

- Щелкните на файле правой кнопкой мыши и выберите **Удалить файл**.
- В правой панели выберите **Удалить**.

5 В окне Действия выберите **Удалить**.

6 Нажмите **Закрыть**.

Удаление файлов из Изолятора

Файлы, хранить которые в Изоляторе больше не требуется, можно удалить вручную. Можно также задать период времени, через который файлы удаляются автоматически.

См. «Автоматическое удаление файлов из папок «Изолятор», «Копии зараженных файлов» и «Исправленные файлы»» на стр. 47.

Примечание: Максимальное время нахождения объектов в Изоляторе (в днях) может быть задано администратором. По истечении этого времени объекты в Изоляторе автоматически удаляются.

Удаление файлов из Изолятора вручную

1 В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Просмотр**.

2 В правой панели выберите **Изолятор**.

3 Выберите в списке один или несколько файлов.

4 Щелкните правой кнопкой мыши на файле и выберите **Удалить файл**.

5 В окне Действия выберите **Удалить**.

6 Нажмите **Закрыть**.

Автоматическое удаление файлов из папок «Изолятор», «Копии зараженных файлов» и «Исправленные файлы»

Symantec AntiVirus Corporate Edition позволяет настроить автоматическое удаление объектов из папок «Изолятор», «Копии зараженных файлов» и «Исправленные файлы». Эта функция призвана предотвратить накопление файлов, не удаленных вовремя пользователем.

Автоматическое удаление файлов

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Просмотр**.
2. В правой панели выполните одно из следующих действий:
   - Выберите **Изолятор**.
   - Выберите **Копии зараженных файлов**.
   - Выберите **Исправленные файлы**.
3. Выберите **Удалить**.
4. В окне «Параметры очистки» выберите **Включить автоматическую очистку**.
5. В поле **Производить очистку через** введите число или выберите его стрелками.
6. Задайте интервал времени.
7. Нажмите **OK**.
8. Нажмите **Закрыть**.

Передача потенциально зараженного файла в группу Symantec Security Response для анализа

В некоторых случаях Symantec AntiVirus Corporate Edition не может удалить вирус из файла. Кроме того, у пользователя может возникнуть подозрение, что заражение какого-либо файла не обнаруживается программой. Группа Symantec Security Response (прежнее название — Symantec AntiVirus Research Center) может проверить файл на наличие вирусов. При обнаружении нового вируса Symantec Security Response создаст и отправит вам специальный файл описаний вирусов для поиска и удаления нового вируса. Для передачи подозрительного файла необходимо подключение к сети Интернет, а для получения ответа — электронный адрес.

Примечание: В сети с централизованным управлением передача файлов в группу Symantec Security Response обычно выполняется из Центрального изолятора Symantec администратором защиты от вирусов. В этом случае опция «Передать в группу Symantec Security Response» будет недоступна в клиентской версии Symantec AntiVirus Corporate Edition. Кроме того, эта опция недоступна, если она была отключена администратором для автономного клиента.

Передача файла из Изолятора в группу Symantec Security Response

1. В левой панели главного окна Symantec AntiVirus Corporate Edition выберите **Просмотр**.
2. В правой панели выберите **Изолятор**.
3. Выберите файл в списке.
4. На панели инструментов в правой панели выберите **Передать в группу Symantec Security Response**.

   Следуйте инструкциям мастера по сбору нужной информации и передаче файла для анализа.

Информация о результатах анализа и, при необходимости, обновленные описания вирусов будут возвращены вам по электронной почте.

Алфавитный указатель

Р

Т

Ф

Э

L

S

Обслуживание и техническая поддержка

Компания Symantec стремится обеспечивать высокое качество обслуживания клиентов во всем мире. Она предоставляет помощь профессионалов в любой точке мира для решения вопросов, связанных с применением программного обеспечения и услуг.

Порядок обслуживания клиентов и технической поддержки в разных странах различен.

Если у вас возникнут вопросы относительно описанных ниже услуг, обратитесь к разделу «Центры обслуживания клиентов и технической поддержки».

Регистрация и лицензии

Если для работы с продуктом необходима регистрация или код лицензии, рекомендуем вам обратиться на Web-сайт регистрации и лицензирования фирмы Symantec, расположенный по адресу www.symantec.com/certificate. Кроме того, можно обратиться по адресу http://www.symantec.com/techsupp/ent/enterprise.html, выбрать программный продукт, который необходимо зарегистрировать, и воспользоваться соответствующей ссылкой для лицензирования и регистрации на домашней странице этого продукта.

Если вы приобрели подписку на техническую поддержку, то для решения технических вопросов можно обратиться в компанию Symantec по телефону или через Интернет. При первом обращении в службу технической поддержки будьте готовы назвать номер вашего лицензионного сертификата или контактный идентификатор, полученный при регистрации продукта, чтобы сотрудники службы поддержки могли

проверить ваше право на получение соответствующей услуги. Если вы не приобрели подписку на техническую поддержку, то для получения подробных сведений о предоставляемых услугах технической поддержки обратитесь в отдел обслуживания клиентов фирмы Symantec или по месту приобретения продукта.

Обновление средств защиты

Самые последние сведения о вирусах и потенциальных угрозах можно получить на Web-сайте Symantec Security Response (ранее называвшемся Центром антивирусных исследований – Antivirus Research Center) по адресу:

http://securityresponse.symantec.com

На этом сайте представлены обширные сведения по вопросам обеспечения безопасности и о вирусных угрозах, а также новейшие файлы описаний вирусов. Описания вирусов также можно загрузить с помощью функции LiveUpdate, входящей в состав программных продуктов.

Продление подписки на получение антивирусных обновлений

Приобретение вместе с программным продуктом пакета услуг по его обслуживанию позволяет загружать бесплатные обновления описаний вирусов на протяжении срока действия договора об обслуживании. Если срок действия договора об обслуживании закончился, обратитесь по месту приобретения продукта или в отдел обслуживания клиентов компании Symantec за информацией об условиях продления договора об обслуживании.

Web-сайты компании Symantec

Домашняя страница Symantec на различных языках

На английском языке:	http://www.symantec.com
На русском языке:	http://www.symantec.ru
На французском языке:	http://www.symantec.fr
На немецком языке:	http://www.symantec.de
На итальянском языке:	http://www.symantec.it
На голландском языке:	http:// www.symantec.nl

Symantec Security Response

http://securityresponse.symantec.com

Страница Symantec Enterprise Service and Support

http://www.symantec.com/techsupp/bizsolutions/

Бюллетени новостей для отдельных продуктов

США и Азиатско-Тихоокеанский регион, на английском языке:

http://www.symantec.com/techsupp/bulletin/index.html

Европа, Ближний Восток и Африка, на английском языке:

http://www.symantec.com/region/reg_eu/techsupp/bulletin/index.html

На французском языке:

http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/bulletin/index.html.

На немецком языке:

http://www.symantec.com/region/de/techsupp/bulletin/index.html

На голландском языке:

http://www.symantec.com/region/nl/techsupp/bulletin/index.html

На итальянском языке:

http://www.symantec.com/region/it/techsupp/bulletin/index.html

Техническая поддержка

Являясь составной частью центра Symantec Security Response, наша группа глобальной технической поддержки обеспечивает работу центров поддержки по всему миру. Нашей основной деятельностью являются ответы на вопросы о функциях и программных продуктах, их установке и настройке, а также пополнение базы знаний, доступной через Интернет. Мы работаем в тесном сотрудничестве с другими подразделениями компании Symantec, что позволяет отвечать на ваши вопросы в кратчайшие сроки. Например, мы сотрудничаем с отделом разработки продуктов и с антивирусными исследовательскими центрами для обеспечения работы служб оповещения и обновления описаний вирусов в случае распространения новых вирусов и для рассылки оповещений. Мы предлагаем следующие услуги:

- Различные варианты поддержки, позволяющие выбрать набор необходимых услуг для организации любого размера;
- Предоставление поддержки по телефону и через Интернет, что позволяет найти решение в кратчайшие сроки и получить самую свежую информацию;
- Обновления программных продуктов, позволяющие автоматически обновлять средства защиты;
- Обновления сигнатур и описаний вирусов, обеспечивающие высокий уровень безопасности;
- Глобальная поддержка с участием специалистов центра Symantec Security Response, доступная ежедневно и круглосуточно по всему миру на нескольких языках;
- Дополнительные функции, такие как служба оповещения Symantec и возможность назначения менеджера по техническим вопросам, расширяющие возможности для получения эффективной и профессиональной поддержки.

Сведения о предлагаемых в настоящее время программах поддержки можно получить на нашем Web-сайте.

Что необходимо для обращения в службу поддержки

Пользователи, заключившие договор о технической поддержке, могут обращаться в службу технической поддержки по телефону или через Интернет по следующему адресу или по адресу одного из указанных ниже Web-сайтов региональной службы поддержки.

www.symantec.com/techsupp/ent/enterprise.html

При обращении в службу поддержки вам потребуется сообщить следующую информацию:

- Номер версии программного продукта
- Сведения об аппаратном обеспечении
- Объем оперативной памяти, емкость диска, сведения о сетевом адаптере
- Сведения об операционной системе
- Номер версии и пакета обновления
- Топология сети
- Сведения о маршрутизаторе, шлюзе и IP-адресах
- Описание возникших неполадок
- Сообщения об ошибках, файлы журналов
- Действия по устранению неполадок, выполненные перед обращением в компанию Symantec
- Сведения об изменениях, недавно внесенных в конфигурацию программного обеспечения или сети

Обслуживание клиентов

В Центре обслуживания клиентов компании Symantec можно получить сведения по вопросам, не связанным с технической поддержкой, например:

- Общие сведения о продукте (например, основные функции, поддерживаемые языки, торговые представительства в вашем регионе и т.д.)
- Основные методы устранения неполадок, например, как узнать версию продукта
- Последние данные об обновлениях программного продукта

- Инструкции по обновлению и модернизации программного продукта
- Инструкции по регистрации программного продукта или лицензии
- Сведения о программах лицензирования компании Symantec
- Информация о контрактах на льготное обновление и обслуживание
- Замена компакт-дисков и руководств
- Обновление регистрационных данных в связи с изменением адреса или имени владельца программного продукта
- Описание различных вариантов технической поддержки, предлагаемых компанией Symantec

Подробные сведения об обслуживании клиентов можно получить на Web-сайте обслуживания и поддержки компании Symantec, а также в центре обслуживания клиентов компании Symantec. Номера телефонов и адреса Web-сайтов центра обслуживания клиентов, расположенного в вашем регионе, можно найти в разделе «Центры обслуживания клиентов и технической поддержки», приведенном в конце главы.

Центры обслуживания клиентов и технической поддержки

Европа, Ближний Восток и Африка

Web-сайты обслуживания и технической поддержки компании Symantec

На английском языке:	www.symantec.com/eusupport/
На французском языке:	www.symantec.fr/frsupport
На немецком языке:	www.symantec.de/desupport/
На итальянском языке:	www.symantec.it/itsupport/
На голландском языке:	www.symantec.nl/nlsupport/
FTP-сайт компании Symantec: (Загрузка сведений по техническим вопросам и последних пакетов обновлений)	ftp.symantec.com

Посетите Web-сайты обслуживания и технической поддержки компании Symantec, на которых можно найти технические и общие сведения о различных программных продуктах.

Symantec Security Response

http://securityresponse.symantec.com

Бюллетени новостей для отдельных продуктов

США, на английском языке:

http://www.symantec.com/techsupp/bulletin/index.html

Европа, Ближний Восток и Африка, на английском языке:

http://www.symantec.com/region/reg_eu/techsupp/bulletin/index.html

На французском языке:

http://www.symantec.com/region/fr/techsupp/bulletin/index.html

На немецком языке:

http://www.symantec.com/region/de/techsupp/bulletin/index.html

На голландском языке:

http://www.symantec.com/region/nl/techsupp/bulletin/index.html

На итальянском языке:

http://www.symantec.com/region/it/techsupp/bulletin/index.html

Отдел обслуживания клиентов компании Symantec

Для получения информации, не касающейся технических вопросов, и рекомендаций по выполнению ряда задач можно обратиться по указанным ниже телефонам на одном из следующих языков: английском, немецком, французском или итальянском:

Австрия	+ (43) 1 50 137 5030
Бельгия	+ (32) 2 2750173
Великобритания	+ (44) 20 7744 0367
Германия	+ (49) 69 6641 0315
Дания	+ (45) 35 44 57 04
Ирландия	+ (353) 1 811 8093
Испания	+ (34) 91 7456467
Италия	+ (39) 02 48270040
Люксембург	+ (352) 29 84 79 50 30
Нидерланды	+ (31) 20 5040698

Норвегия	+ (47) 23 05 33 05
Финляндия	+ (358) 9 22 906003
Франция	+ (33) 1 70 20 00 00
Швеция	+ (46) 8 579 29007
Швейцария	+ (41) 2 23110001
ЮАР	+ (27) 11 797 6639
Прочие страны (только на английском языке)	+ (353) 1 811 8093

Почтовый адрес отдела обслуживания клиентов компании Symantec

Symantec Ltd
Customer Service Centre
Europe, Middle East and Africa (EMEA)
PO Box 5689
Dublin 15
Ireland

Сведения для клиентов из Азиатско-Тихоокеанского региона

Компания Symantec обеспечивает техническую поддержку и обслуживание клиентов по всему миру. В различных странах обслуживание клиентов организовано по-разному. В частности, в некоторых регионах нет представительства компании Symantec, и указанные услуги предоставляются международными партнерами Symantec. Для получения общей информации обратитесь в региональный отдел обслуживания и поддержки компании Symantec.

Отделы обслуживания клиентов и технической поддержки

Австралия

Symantec Australia
Level 2, 1 Julius Avenue
North Ryde, NSW 2113
Australia

Основной номер телефона	+61 2 8879 1000	
Факс	+61 2 8879 1001	
Web-сайт	http://service.symantec.com	
Техническая поддержка по плану Gold	1800 805 834	gold.au@symantec.com
Информация о контрактах технической поддержки	1800 808 089	contractsadmin@symantec.com

Гонконг

Symantec Hong Kong
Central Plaza
Suite #3006
30th Floor, 18 Harbour Road
Wanchai
Hong Kong

Основной номер телефона	+852 2528 6206
Техническая поддержка	+852 2528 6206
Факс	+852 2526 2646
Web-сайт	http://www.symantec.com.hk

Индия

Symantec India
Suite #801
Senteck Centrako
MMTC Building
Bandra Kurla Complex
Bandra (East)
Mumbai 400051, India

Основной номер телефона	+91 22 652 0658
Факс	+91 22 652 0671
Web-сайт	http://www.symantec.com/india
Техническая поддержка:	+91 22 657 0669

Китай

Symantec China
Unit 1-4, Level 11,
Tower E3, The Towers, Oriental Plaza
No.1 East Chang An Ave.,
Dong Cheng District
Beijing 100738
China P.R.C.

Основной номер телефона	+86 10 8518 3338
Техническая поддержка	+86 10 8518 6923
Факс	+86 10 8518 6928
Web-сайт	http://www.symantec.com.cn

Корея

Symantec Korea
15,16th Floor
Dukmyung B/D
170-9 Samsung-Dong
KangNam-Gu
Seoul 135-741
South Korea

Основной номер телефона	+822 3420 8600
Факс	+822 3452 1610
Техническая поддержка	+822 3420 8650
Web-сайт	http://www.symantec.co.kr

Малайзия

Symantec Corporation (Malaysia) Sdn Bhd
31-3A Jalan SS23/15
Taman S.E.A.
47400 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan
Malaysia

Основной номер телефона	+603 7805 4910
Факс	+603 7804 9280
Электронный адрес для юридических лиц	gold.apac@symantec.com
Номер телефона для бесплатных звонков	1800 805 104
Web-сайт	http://www.symantec.com.my

Новая Зеландия

Symantec New Zealand
Level 5, University of Otago Building
385 Queen Street
Auckland Central 1001
New Zealand

Основной номер телефона	+64 9 375 4100	
Факс	+64 9 375 4101	
Web-сайт службы технической поддержки	http://service.symantec.co.nz	
Техническая поддержка по плану Gold	0800 174 045	gold.nz@symantec.com
Информация о контрактах технической поддержки	0800 445 450	contractsadmin@symantec.com

Сингапур

Symantec Singapore
3 Phillip Street
#17-00 & #19-00 Commerce Point
Singapore 048693

Основной номер телефона	+65 6239 2000
Факс	+65 6239 2001
Техническая поддержка	+65 6239 2099
Web-сайт	http://www.symantec.com.sg

Тайвань

Symantec Taiwan
2F-7, No.188 Sec.5
Nanjing E. Rd.,
105 Taipei
Taiwan

Основной номер телефона	+886 2 8761 5800
Техническая поддержка для организаций	+886 2 8761 5800
Факс	+886 2 2742 2838
Web-сайт	http://www.symantec.com.tw